

# TRŽNI SPLET - KOMUNIKACIJA S POTROŠNIKOM

dr.Tanja Podbevšek, uni.dipl.ing.

## Definicija komunikacije:

Komunicirati pomeni **izmenjati**, posredovati misli, informacije, sporazumevati se (SSKJ)

Ključnega pomena ima pri tem **segmentacija tržišča** in dobro poznavanje **želja in potreb** ciljne skupine potrošnikov

# Shema komunikacije s potrošnikom:

motnje

vsebina

(izražena v simbolih - verbalni in/ali neverbalni)

oddajnik



sprejemnik

kanal

(mora biti sposoben prenesti vsebino do sprejemnika nepopačeno)

## Vsebina:

- konsistentna (ustaljena)
- razumljiva
- preprosta
- jasna
- izstopajoča
- izbor pravega jezika (različne kulture, različne ciljne skupine...)
- itd.

## Kanal:

V odvisnosti od izbora komunikacije npr.:

- TV (oglaševanje)
- radio (oglaševanje)
- časopis/revije (oglaševanje)
- jumbo plakati (oglaševanje)
- kinematografi (oglaševanje)
- nagradne igre (PR)
- modna revija (PR)
- ljudje (direktni marketing)
- denarna ali materialna pomoč pri organizaciji  
raznih modnih dogodkov (sponzorstvo)
- itd...





ELKROJ

Za hlače najboljši.





Marc O'Polo®

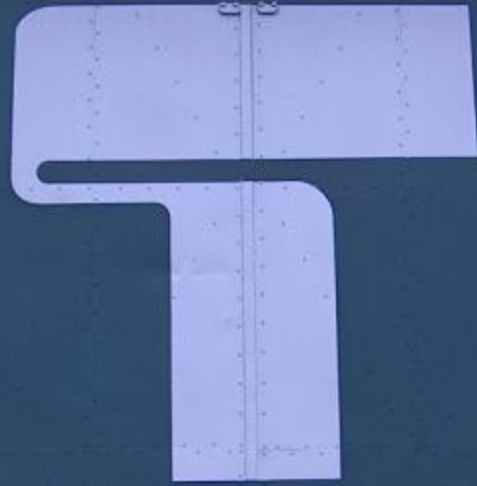




KENZO



Sinéquanone



**TKANINA**



# FASHION AVENUE

L I F E S T Y L E M A G A Z I N E



EBER

NOVA REVIJA ZA ŽIVLJENJSKI STIL

NAKUPUJEM,  
TOREJ SE  
ZABAVAM!



POZDRAV IZ MOJEGA MESTA

To je moje mesto!



PRO EDN

KOPALIŠČE



REKLAM



  
**POLZELA.**  
nogavice

## Motnje:

- motnje s strani konkurence
- motnje na strani kanala (izbran napačen kanal...)
- motnje na strani oddajnika
- motnje na strani sprejemnika

Komunikacijska obremenitev:

kompleksnost vsebine  
pogostost/hitrost ponovitev

Komunikacijsko ugodje potrošnika:

vsebinsko  
časovno  
prostorsko  
čustveno



**Komunikacija s potrošnikom** je lahko zelo raznolika:

- oglaševanje
- odnosi z javnostmi (PR) (modne revije, modni sejmi, otvoritve novih trgovin, znane osebnosti, oblikovalske nagrade, dobrodelne akcije, razstave na prodajnem mestu...)
- pospeševanje prodaje (nagradni kuponi, nagradne igre, posebne ponudbe, posebni dogodki-znane osebnosti..., darila, demonstracije...)
- direktni marketing (pošta, telemarketing - preko telefona, prodaja od vrat do vrat, prodaja preko interneta...)
- pokroviteljstvo/sponzorstvo